

「自転車駐車場に係る利用者満足度アンケート調査」の集計結果

令和元年 6 月に実施しました第 1 自転車駐車場及び第 2 自転車駐車場の「自転車駐車場に係る利用者満足度アンケート調査」の集計結果は、以下のとおりです。

【 第 1 自転車駐車場 】

- ◆アンケート調査用紙の配布枚数 1 0 0 枚
- ◆アンケート調査用紙の回収枚数 5 1 枚
- ◆アンケート調査用紙の回収率 5 1 . 0 %

1. あなたの年齢等は
男性・・・23 人 女性・・・26 人 無回答・・・2 人
20 歳未満・・・30 人 20 歳代・・・5 人 30 歳代・・・6 人 40 歳代・・・6 人
50 歳代・・・1 人 60 歳代・・・2 人 70 歳代・・・0 人 無回答・・・1 人
2. 利用方法は
定期駐車(1 ヶ月)・・・10 人 定期駐車(3 ヶ月)・・・33 人 定期駐車・・・7 人
普通駐車（日置）・・・1 人
3. 普通駐車（日置）
初めて・・・0 人 不定期・・・1 人 定期的・・・0 人
4. 駐輪する際に困った時、管理人は手助けを申し出ましたか
（70 歳以上の方に限定した数字） はい・・・0 人 いいえ・・・0 人
（上記以外の方） はい・・・27 人 いいえ・・・8 人 困った時なし・・・1 名 無回答・・・15 人
※特に 70 歳以上の方にお尋ねした項目ですが、他の年代の方から手助けがあったとお答えいただきました。（自転車が故障した時修理してもらった等。）一方、手助けの申し出がなかったという方もありましたので、お困りの際は年齢に関係なく積極的に手助けできるよう努めます。
5. 管理人のマナー(挨拶、言葉遣い、利用説明等)は
良い・・・38 人 やや良い・・・6 人 普通・・・5 人
どちらかといえば悪い・・・2 人 悪い・・・0 人

<コメント>

- ・中、高生への声かけしている方もいればいなかったり。
中高生へはやさしく見守りの目で接して欲しい。（40 代 男性）
- ・皆さんの明るいあいさつ、とても元気がでます。（20 代 女性）

- ・高校生に対する言葉使いが上から目線で聞いている感じが悪い。
高校生も大切なお客様なのではないか？（５０代 男性）
- ・いつも挨拶してくださり、安心感が得られます。ありがとうございます。^O^
（２０代 女性）
- ・挨拶しない人が数人いる。感じのよい人もいるのに！（３０代 男性）
- ・毎日のあいさつがいい。（２０歳未満）
- ・人によって差が大きい。一言もあいさつしない人がいる。（４０代 男性）

※多数のお褒めの言葉をいただきましてありがとうございます。しかし、一部には不快な思いをされている方もあるようですので、管理人全員の更なる接遇マナーの向上に努めてまいります。

6. 施設面での、利用勝手は

良い・・・35人 やや良い・・・10人 普通・・・2人
 どちらかといえば悪い・・・3人 悪い・・・1人

<コメント>

- ・スタンドのない自転車が通路にはみだす形でとめられている。
（夜間の駐輪所。競技用自転車の置き方のマナーがいまいち悪い時がある。）
（４０代 男性）

※利用者の方のマナーの問題ではありますが、管理人も気を付けて確認するようにします。

- ・相談すると、タイヤにくい込んでいたものを即見つけ、手さばきあざやかな対応が頼もしく思えました。（６０代 女性）

※利用者様の感謝のお言葉が管理人の日々の励みになります。今後も利用者様が満足いただける様、引き続き運営していきたいと思えます。

- ・夜間利用者用のエリアが狭い。定期が割高感がある。（せめて月 1000 円）

（４０代 男性）

※第 1 駐輪場の夜間コーナーは平成 29 年 8 月に改修工事を行い、収容台数 75 台から 100 台に拡張したところですが、今後の状況を注視し必要に応じて対応していきます。

- ・照明が暗い、内装が汚い、ラックが使いにくい。他市の駐輪場を調査し、改善してはどうか！長年利用していおり、アンケートにアドバイスしているが少しも進歩がない！（５０代 男性）

- ・くらい。ラックが古い。（３０代 男性）

- ・せまいし、ラックが高い！回答がいつも市と相談するばかり。市に予算を取らせてリフォームしたらどうか！（４０代 男性）

※改善点のご提案をいただきましてありがとうございます。建物としましても老朽化がすすんでいる状態です。利用者様が気持ち良く利用していただけるよう努めます。

7. 環境面で、清掃など不備な点は

特にない・・・50人 気になることがある・・・1人

<コメント>

- ・全体的にくらい！柱が汚ない、再トソウを要する！！。（４０代 男性）

※管理人が毎日の清掃により、塗装の劣化や埃だまりはできるかぎりきれいにしているつもりですが、今後も毎日の清掃を徹底してまいります。

8. 施設の開門(6:30)、閉門(21:00)は、守られているか
守られている…23人 朝、開門していなかった…1人
夜、閉まっていた…0人 無回答…27人

※平成30年秋にアンケートを実施して以降で、開門時間を繰り下げた日を調査しましたが、該当する日を見つけることができませんでした。日々、朝の開門と夜の閉門は、管理人が責任をもって時間厳守で実施しておりますが、万が一そのような場合がございましたらお手数をお掛けしますが事務局 0857-22-0050 までご連絡いただきたいと思います。

〔第2 自転車駐車場〕

- ◆アンケート調査用紙の配布枚数 200枚
- ◆アンケート調査用紙の回収枚数 69枚
- ◆アンケート調査用紙の回収率 34.5%

1. あなたの年齢等は
男性…29人 女…38人 無回答…2人
20歳未満…44人 20歳代…10人 30歳代…7人 40歳代…3人
50歳代…2人 60歳代…2人 70歳以上…1人
2. 利用方法は
定期駐車(1ヶ月)…6人 定期駐車(3ヶ月)…48人 定期駐車…4人
普通駐車(日置)…9人 無回答…2人
3. 普通駐車(日置)
初めて…2人 不定期…4人 定期的…2人 無回答…1人
(初めてと回答された方に施設の利用方法等について、管理人の説明は)
分かりやすい…2名 普通…0名 分かりにくい…0名
4. 駐輪する際に困った時、管理人は手助けを申し出ましたか
(70歳以上の方に限定した数字) はい…0人 いいえ…0人 無回答…1人
(上記以外の方) はい…35人 いいえ…8人 困った時なし…2名 無回答…23人

※70歳以上の方にお尋ねした項目ですが、他の年代の方から手助けがあったと
お答えいただきました。しかしながら、70歳代の方が大きな声を出さないと
事務所の管理人に聞こえないことで、手助けを求めづらい状況があるようです
ので、管理人が常に目を配るよう努めます。

5. 管理人のマナー(挨拶、言葉遣い、利用説明等)は
良い…54人 やや良い…8人 普通…5人
どちらかといえば悪い…2人 悪い…0人

<コメント>

- ・挨拶してもしない人がいます。(20歳未満 女性)
- ・良い人はいいし、悪い人は悪いです。人により差があります。(30代 女性)
- ・いつも入る時、出る時にあいさつしてくださっていて、安心感と利用のしやすさを感じます。(20代 女性)
- ・「いってらっしゃい」「おかえり」と言われた時が嬉しいです。(20代 女性)
- ・あいさつを必ずしてくれます。(50代 男性)
- ・いつも挨拶してくださるので、前向きな気持ちで学校に行けます。
ありがとうございます。(20歳未満 女性)
- ・「気をつけて帰ってね」って声かけられて元気が出ました。(20歳未満 女性)
- ・毎日、「いってらっしゃい」「おかえり」と言ってくださり、
とてもうれしいです。(20歳未満 女性)

※利用者様の感謝のお言葉が管理人の日々の励みになります。しかし、一部には不快な思いをされている方もあるようですので、管理人全員の更なる接遇マナーの向上に努めてまいります。

今後も利用者様が満足いただける様、引き続き運営していきたいと思ひます。

6. 施設面での、利用勝手は

良い・・・44人	やや良い・・・11人	普通・・・9人
どちらかといえば悪い・・・4人	悪い・・・1人	

<コメント>

- ・2階が暗くて夜こわいです。何かあれば大変です所以至急照明を増やしてください。(20歳未満 女性)
 - ・夕方が暗く感じます。(20歳未満 女性)
 - ・間かくが狭いです。(30代 女性)
 - ・高令者駐車場所暗い、間隔がせまいので他の自転車とぶつかる。(70代 男性)
- ※施設内の照明につきましてはご不便をお掛けして申し訳ございません。自転車の間隔に関しましては検討を進めていきますが、お困りの際には、管理人に気軽にお声掛けください。
- ・障害者のちゅうりん場であっても学生がおいて困る。(30代 男性)
- ※「高齡者及び障がい者専用置場」は、ご指摘のございました対象者以外の方の駐車つきましてご不便をおかけし申し訳ありません。管理人による駐車状況の確認など気を付けてまいります。お困りの際には、管理人に気軽にお声掛けください。

7. 環境面で、清掃など不備な点は

特にない・・・68人	気になることがある・・・0人	無回答・・・1人
------------	----------------	----------

※今後も気持ち良く利用していただけるよう努めます。

8. 施設の開門(6:30)、閉門(21:00)は、守られているか

守られている・・・42人	朝、開門していなかった・・・0人
夜、閉まっていた・・・0人	無回答・・・・・・・・・・27人

※朝の開門と夜の閉門は、管理人が責任をもって時間厳守で実施していきます。